

### Votre contact pédagogique

HAY Amélie  
amelie.hay@monatourisme.fr

### Votre contact administratif

GARNIER Marie  
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty [camille.averty@monatourisme.fr](mailto:camille.averty@monatourisme.fr) ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

LIEU : EN LIGNE

### DATE (S) :

14/09/2021	7:00	9:00	17:30	EN LIGNE
21/09/2021	7:00	9:00	17:30	EN LIGNE

DURÉE : 2,00 jour(s), 14:00 heures

EFFECTIF : De 6 à 12 participants

PUBLIC : Tout public souhaitant mettre en place une veille pour sa mission et sa structure

PREREQUIS : Pas de prérequis

### FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

Florent LIONNET



**Ressortissants AFDAS : 300 €/jour - Agents de la fonction publique territoriale : 135€/jour**

## CONTEXTE

La veille est une compétence clé pour chacun d'entre nous car tout poste de travail nécessite de connaître les évolutions (qu'elles soient de nature sociétale, environnementale, sociale, économique, numérique, juridique) et d'en tirer une analyse et formuler des conclusions pour soi, pour son service, pour sa structure, pour son territoire.

Le spectre est large et pourtant la veille est souvent le parent pauvre de notre quotidien professionnel. On invoque, bien souvent, le manque de temps, le manque de méthode, le manque d'analyse, le manque d'échange entre collègues sur le fruit de ces recherches... Cette formation cherchera à vous aider à structurer une démarche de veille pour leur mission et in fine pour leur structure.

## OBJECTIFS

Objectif professionnel :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de mettre en place sa propre veille sur un sujet précis et développer sa capacité de tri, d'analyse et de partage en interne.

Objectifs pédagogiques de la formation :

Mieux organiser les processus de veille et de curation  
Prioriser les actions de veille en fonction des demandes et des ressources de la structure

Fixer un cadre précis de reporting et de partage en interne

## PROGRAMME

Analyse de l'existant et diagnostic :

- Processus de veille et besoins exprimés.
- Cartographier les utilisateurs du service de veille.
- Recenser les outils existants et les gisements d'informations internes.
- Faire un diagnostic entre le niveau d'exigence des clients et la qualité de service fournie.

Structurer et améliorer les processus en place :

- Déterminer les priorités en fonction des utilisateurs.
- Acter un plan de veille de service.
- Travailler en mode projet avec ses utilisateurs.

- Dégager les pistes d'amélioration par le partage, la mutualisation, le travail collaboratif.
- Améliorations technologiques envisageables : automatisation, nouveaux outils.

Maîtriser le suivi du service :

- Mettre en place un tableau de bord d'activité.
- Etablir et affiner un budget de fonctionnement (temps et argent).
- Evaluer la satisfaction des utilisateurs et des clients internes.

Rendre compte et valoriser le service :

- Les outils de reporting.
- Impliquer les sponsors et la direction.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exemples de mise en pratique, travaux de réflexions en sous-groupes, ateliers expérimentiels

## MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation de fin de formation

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Info importante : cette formation correspond au bloc de compétences n°5 du CQP "Chargé de projets Etourisme". Tout stagiaire suivant cette formation aura la possibilité de passer l'évaluation auprès de la MONA pour tenter d'obtenir le bloc 5 de ce CQP.

**Bloc 5 CQP CPET = FIR 185**

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter Sophie, qui est notre référente CQP Chargé de projets Etourisme

---

Autre info importante : cette formation correspond à une partie des compétences associées aux activités du bloc de compétences n°1 du CQP "Réfèrent Accueils Touristiques". Tout stagiaire suivant cette formation aura la possibilité, s'il suit également la FIR193 "Animer son SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)" et la FIR186 "Défendre son projet et s'exprimer à l'oral", de passer l'évaluation auprès de la MONA pour tenter d'obtenir le bloc 1 de ce CQP.

**Bloc 1 CQP RAT = FIR193 + FIR186 + FIR185**

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter Amélie, qui est notre référente CQP Réfèrent Accueils Touristiques.

*Le référentiel national est consultable sur: <https://www.monatourisme.fr/formations-certifiantes/>*